

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU  
GRAMEDIA SLAMET RIYADI SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**Dika Nur Rochim**

**B100130268**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU  
GRAMEDIA SLAMET RIYADI SURAKARTA**

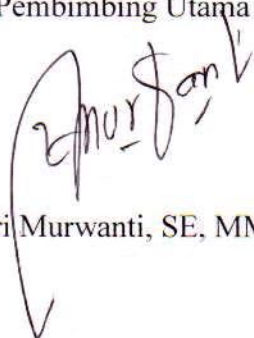
Yang disusun oleh :

**Dika Nur Rochim**  
**B100130268**

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 6 September 2017

Pembimbing Utama

  
Sri Murwanti, SE, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, MM.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU GRAMEDIA SLAMET RIYADI SURAKARTA

Yang disusun oleh :

**Dika Nur Rochim**  
**B100130268**

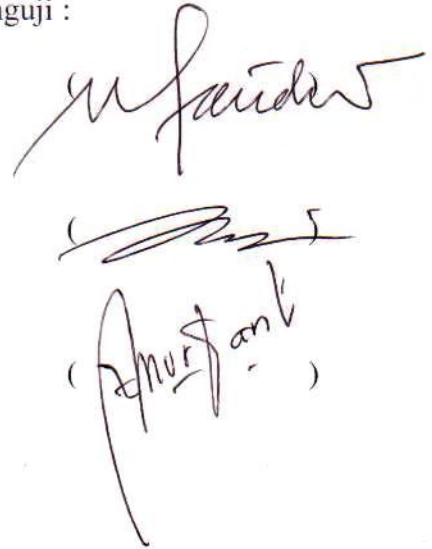
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari: Sabtu, 23 September 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D.  
Ketua Dewan Penguji
2. Dr. Ihwan Susila, SE, Msi.  
Sekretaris Dewan Penguji
3. Sri Murwanti, SE, MM.  
Anggota Dewan Penguji



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, MM.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dika Nur Rochim  
NIM : B100130268  
Jurusan : MANAJEMEN  
JudulSkripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO  
BUKU GRAMEDIA SLAMET RIYADI  
SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 September 2017  
Yang membuat pernyataan,

Dika Nur Rochim  
B100130268

## **MOTTO**

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain.*

*Dan hanya kepada Tuhan-Mu  
hendaknya kamu berharap.*

**(Q.S. AL Insyirah : 6-8)**

*"Barang siapa menuntut ilmu, Allah akan memberikannya jalan kesurga. Dan para malaikat menaungkan sayap-sayapnya karena senang kepada orang-orang yang menuntut ilmu. Sesungguhnya orang berilmu akan dimintakan ampunan oleh yang berada di langit dan di bumi"*

**(H.R . Tirmidzi: 2606)**

*"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."*

**(Ernest Newman)**

*"Believe in yourself. You can do it"*

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- **ALLAH SWT** yang telah memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, Tanpanya tulisan ini tiada makna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua. Amin.
- **Rasulullah SAW** semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- **Ayah dan Ibu Tercinta** yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku, semoga butir-butir keringat, untaian doa dan kesabaran tiada henti.
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU GRAMEDIA SLAMET RIYADI SURAKARTA” dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan. Dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Sri Murwanti, SE, MM, selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, waktu, tenaga, pikiran dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

5. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Surakarta, 6 September 2017

Penulis

Dika Nur Rochim

B100130268



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I    PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II   TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori .....	10
1. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan .....	15
3. Tinjauan tentang Kualitas Produk .....	22
4. Tinjauan tentang Fasilitas .....	25

B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Data dan Sumber Data .....	33
C. Metode Pengumpulan Data .....	34
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
E. Populasi dan sampel.....	35
F. Metode Pengambilan Sampel.....	37
G. Metode Analisis Data.....	37
1. Uji Instrumen .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas.....	37
2. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinearitas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas .....	39
3. Uji Hipotesis .....	40
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
b. Uji t (Uji secara persial).....	41
c. Uji F (Uji secara simultan).....	41
d. Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	42
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Toko Buku Gramedia Slamet Riyadi.....	43
B. Deskripsi Data Responden.....	50
C. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data .....	54
1. Uji Validitas .....	54

2. Uji Reliabilitas .....	56
D. Hasil Analisis Data.....	56
1. Statistik Deskriptif.....	56
2. Uji Asumsi Klasik .....	58
a. Uji Normalitas .....	58
b. Uji Multikolinieritas .....	59
c. Uji Heteroskedastisitas .....	59
3. Uji Hipotesis .....	60
a. Regresi Linier Berganda .....	60
b. Uji t .....	61
c. Uji F .....	62
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
E. Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Keterbatasan Penelitian .....	68
C. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1    Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel IV.2    Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	52
Tabel IV.3    Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	52
Tabel IV.4    Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	53
Tabel IV.5    Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel IV.6    Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel IV.7    Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	55
Tabel IV.8    Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel IV.9    Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel IV.10   Statistik Deskriptif .....	57
Tabel IV.11   Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel IV.12   Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel IV.13   Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel IV.14   Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1      Kerangka Berpikir .....	30
Gambar IV.1      Logo Perusahaan .....	48
Gambar IV.2      Struktur Organisasi Perusahaan.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 3	Data Demografi Responden
Lampiran 4	Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran 5	Statistik Deskriptif
Lampiran 6	Uji Normalitas
Lampiran 7	Uji Multikoleniaritas
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 9	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 10	Tabel Values of $r_{\text{product moment}}$
Lampiran 11	Tabel Titik Persentase Distribusi t
Lampiran 12	Tabel Titik Persentase Distribusi $F = 0.05$

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Toko Buku Gramedia Slamet Riyadi Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, adapun metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan di Toko Buku Gramedia Slamet Riyadi Surakarta sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil secara bersama-sama, kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas mampu menjelaskan variabilitas kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas dan kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

*This research aim to know influence of service quality, product quality and facility to customer satisfaction in Gramedia Bookstore of Slamet Riyadi Surakarta. This research use quantitative method with approach of descriptif, as for collecting data method by propagating questioner. The population and sampel which used in this research are customer in Gramedia Bookstore of Slamet Riyadi Surakarta counted 100 responder. Hypothesis tested in this research use analyzer test validity, test reliability, classical assumption test, doubled linear regression, t test, F test, and coefficient of determinacy ( $R^2$ ).*

*Result of the research indicate that by parsial, service quality have an effect on to customer satisfaction, product quality have an effect on to customer satisfaction and facility to customer satisfaction. As for result by simultan, service quality, product quality and facility have an effect on by simultan to customer satisfaction. Result of examination of coefficient of determinacy ( $R^2$ ) indicate that the service quality, product quality and facility can explain variability of cutomer satisfaction.*

**Keyword:** *service quality, product quality, facility and customer satisfaction*